Pengekokeboken

Gjør du disse 5 tingene rett vil du lykkes!

Innledning

Hvordan forholder du deg til dine kunder? Forventer du at alle betaler i tide? Bruker du mye tid på å følge opp fakturaer? Er du nødt til å tapsføre mange fordringer hvert år? Det er ikke alltid like enkelt å holde pengestrømmen stabil, og du må ha gode rutiner for å opprettholde sunn drift og overskudd. Dette skal vi gi deg innspill til i denne e-boken.

I alle bransjer som driver med kjøp og salg av varer og tjenester foregår det pengetransaksjoner. Et pengekrav er en samlebetegnelse for ulike typer krav og fordringer som oppstår i en handelssituasjon mellom to eller flere parter. En faktura er en spesifisert beskrivelse av hva som er levert av varer eller tjenester og er ditt viktigste verdidokument.

De aller fleste betaler og gjør opp for seg som forventet, men ikke alle. Da må du kjenne til regelverk og hvilke grep du skal ta for å få de pengene du har krav på. Her får du en konkret og forklarende kokebok for hvordan du skal lykkes over regnemaskinen. God lesing!

Innhold

1. Slik lager du gode avtaler **4**

2. Velg dine kunder med omhu **6**

3. Kjøpet og leveransen **8**

4. Fakturering **10**

5. Purring og inkasso **11**

6. Oppsummering **13**

1. Slik lager du gode avtaler

Hver eneste dag inngår vi en rekke avtaler uten egentlig å tenke nøye gjennom at vi står i et kundeforhold. Mange av disse avtalene er absolutt ikke av skriftlig karakter – for eksempel når du handler matvarer i butikken. Likevel er de regulert av et lovverk. Du forutsetter at varene du kjøper står til dine forventninger, og du har en mulighet for reklamasjon om du er misfornøyd.

I forretningslivet er det viktig at avtalene som inngås er korrekt utformet i henhold til lover og regler. I tillegg bør du sørge for at din bedrift er sikret ved eventuelle uoverensstemmelser og avtalebrudd. Et godt råd før du inngår en ny avtale med en kunde er: Kjenn din avtalepart godt før dere gjør business.

Dette er en avtale

En avtale som er godt gjennomarbeidet gir grunnlag for både rettigheter og plikter. Vi fokuserer her på det som til slutt kan ende opp som et grunnlag for å fremme et betalingskrav. Ved kjøp av varer og tjenester er det viktig å forstå at det ikke er fakturaen i seg selv som er grunnlaget for hva en kan avkreve kjøperen, men selve avtalen som ligger til grunn for fakturaen.

Avtaleloven fra Mai 1918 regulerer inngåelse og opphør av avtaler. Definisjonen av en rettslig bindende avtale er: Når to eller flere parter er enige om å stifte eller endre et rettsforhold mellom dem, eventuelt at rettsforholdet bringes til opphør. Særpreget ved en rettslig bindende avtale er at avtalen kan gjennomføres ved domstolenes hjelp.

Tolkning og ugyldige avtaler

Avtaler gir som regel alltid rom for tolkning. Derfor er det domstolene som iblant blir siste part i en eventuell konflikt. Noen tolkningsdata kan for eksempel være:

- Ordlyden
- Rettsregler
- Kutyme/sedvane i bransjen
- Forutgående kontakt
- Etterfølgende opptreden

Det er noen hovedpunkt som brukes ved tolkningen av avtaler som er inngått. Dette er:

- Vederlagshensynet. Prisen som er betalt.
- Uklarhetsregelen. Uklare avtalevilkår.
- Rimelig resultat. Er det oppnådd et rimelig resultat for partene?
- Skriftlig foran trykt. Det håndskrevne ord er mest verdt i en avtale så sant det ikke er tillagte momenter.

Selv om en avtale er utarbeidet etter beste evne er det fortsatt mulig at den kan kjennes ugyldig. Ugyldigheten kan enten ramme hele avtalen eller bare deler av den. Ugyldighetsgrunnene deles inn i tre hovedgrupper:

- Avtaler i strid med lovgivningen
- Formmangler
- Diverse ugyldighetsregler, som omfatter:
  - Mangler ved tilblivelsen
  - Mangler ved innholdet

Hovedregelen i Norge er at det er avtalefrihet og at man fritt kan avtale hva man vil. De unntak som er innført er laget i hovedsak for å beskytte den svake part i et avtaleforhold.

Vi har også et prinsipp om formfrihet – det vil si at en avtale ikke må være skriftlig eller inngås på en spesiell måte.

Mer om avtaler og gyldighet kan du lese i denne artikkelen: Inngåelse av avtaler – grunnleggende avtalerettslige forutsetninger

Unngå tvister

En grundig og godt gjennomarbeidet avtale vil gjøre at du slipper unna tvister og uoverensstemmelser i ettertid. Ofte slurves det ved avtaleinngåelse både i små og økonomisk store avtaler. I din bedrift må dere ha klare retningslinjer for avtaleinngåelse. I tillegg bør dere ha klarhet i hvem som kan inngå bindende avtaler og hva avtalen gjelder, og lage gode rutiner for å sjekke kundene dere skal inngå avtale med.

Dette er noen enkle og konkrete innspill til hva du må huske på når kontrakten skal utformes og undertegnes:

- Vær alltid nøyaktig med det som skrives i avtalen
- Beskriv alt som skal utføres eller leveres. Vær nøyaktig og beskriv formålet med arbeidet og hvordan resultatet er ment å bli.
- Beskriv og avtal hva du gjør ved eventuelle endringer
- Avtal priser. Spesifiser hva som inngår i den avtalte prisen. Legg en plan for avvik.
- Bestem deg for betalingsmåte. Hvordan og når skal oppgjøret betales? Hva betales på forhånd og hva betales underveis.
- Hva er oppstarts- og sluttdato og hva er avtalens varighet? Dette må avklares og det må beskrives hva som skjer ved oppsigelse, forlengelse med mer.

2. Velg dine kunder med omhu

Har du gjort det til en vane å kredittsjekke kundene dine? Om du lager gode rutiner for dette vil du unngå de største og mest negative overraskelsene.

Kredittsjekk

Som privatperson kan vi til enhver tid kontakte et kredittinformasjonselskap og få utskrift av alle tilgjengelige opplysninger om vår betalingsevne. Disse opplysningene er tilgjengelige for deg som bedriftseier også. De baserer seg på parametere som:

- Betalingsanmerkninger
- Inntektsinformasjon
- Næringsinteresser og roller
- Detaljert personinformasjon
- I noen tilfeller eiendomsinformasjon

Ut fra dette får hver enkelt av oss en kredittscore som predikerer sannsynlighet for mislighold.

Når du handler med bedrifter er det mange av de samme parameterne som brukes, men også noen ekstra:

- Betalingsanmerkninger
- Årsregnskap med historikk for de siste årene
- Konsernstruktur
- Roller og eierforhold
- Detaljert foretaksinformasjon om aksjekapital, antall ansatte og lignende
- Kunngjøringer i Brønnøysundregistrene
- Virksomhetens alder og bransje

Kredittinformasjonsselskapene bruker en scoringsmodell som analyserer bedrifter og privatpersoner, og jobber du med kreditt enten som daglig leder, økonomisjef eller kredittansvarlig i et selskap, må du ha et bevisst forhold til slik scoring. Det er viktig å være bevisst på hvilke type kunder man ønsker å gjøre forretning med. Les mer om KPI-er for bedriftseiere her.

Det er vektingen mellom å ha kunder med lav og høy score som gir deg mulighet for å justere topplinjeveksten. Velger du en restriktiv kredittpolitikk vil du få inn færre nye kunder, men du vet at de gjør opp for seg. Slipper du opp risikerer du flere dårlige betalere og flere fakturaer som må følges opp, men samtidig får du inn flere kunder.

Ditt gode navn og rykte

Et kundeforhold beveger seg hele tiden i en syklus og du som bedriftseier må vite at ditt system og dine ansatte ivaretar kunden på best mulig måte i alle disse fasene. Ikke sjelden vil du oppleve at en kunde ikke kan gjøre opp for seg og du må iverksette tiltak for å få inn pengene. En dårlig betaler kan bli et større problem for deg og din bedrift enn du ønsker. Klemmer du for hardt til så risikerer du at problemet utarter seg.

En dårlig betaler som ikke er fornøyd med leveransen han får av deg og ditt firma, kan fort gi deg riper i lakken. Opplever kunden at han blir dårlig behandlet vil det også lekke ut til andre. Dette er garantert skadelig for ditt omdømme, samme hvor rett du har til å handle som du gjør. Du vil mye heller ha kunder som er gode ambassadører og som framsnakker deg og din bedrift.

Lavt kundefrafall er målet

Begrepet churn er du sikkert kjent med. Frafall av kunder. Ingen vil ha høy churn og du må vite hvordan du tar best vare på de kundene du har. Dette gjelder også om de ikke alltid viser seg fra sin beste kundeside.

Om din bedrift sliter med høy churn og lite tilfang av nye kunder vil det til slutt gå galt. Du må beregne din frafallsgrad. Det gjør du ved å holde kontroll på tapte kunder i en gitt tidsperiode, målt opp mot nye kunder i den samme tidsperioden. Da får du også svar på hvor mye penger du taper på kundene som forsvinner og hvor mye du får inn fra de nye. Når du har disse tallene må du gå til roten for å finne ut hvorfor kundene forlater deg. Målet er å gi kundene en positiv opplevelse av å handle med deg. Den finske professoren Christian Grönroos som har fått utmerkelsen «Legend in Marketing», deler inn en kundes kjøpsreise i fire ulike faser.

1. Vekke interesse
Her finner kunden ut mer om ditt produkt og du skal legge til rette for at det foreligger grundig og god informasjon om de varene eller tjenestene du selger.

2. Kjøpsprosessen
Du avklarer kundens behov og finner produkter som dekker dette behovet. Du må også sørge for at ditt produkt er det foretrukne.

3. Leveranse
Produktet skal leveres med god kvalitet og etter kundens forventninger.

4. Etterlatt inntrykk
Har kjøpsprosessen vært god vil kunden komme tilbake flere ganger og gjøre flere kjøp. Han vil også trolig fortelle andre om sin gode opplevelse.

3. Kjøpet og leveransen

Vi inngår hele tiden avtaler om kjøp av varer eller tjenester. Ikke alle disse avtalene er formalisert eller skriftlige, men det handler stort sett om overføring av eiendomsretten til et formuesgode mot et pengevederlag. Dette er definisjonen av et kjøp. Siden du jobber med alle sidene av et salg, kjøp og kreditt skal vi snart se på hvordan dette reguleres og kan ordnes, men det krever at du har innsikt i premissene som ligger til grunn for et salg. Mens avtalene regulerer selve kjøpet skal vi her se kort på hva som ligger til grunn for leveransen.

Enten det er snakk om kostbare eller billige varer, et abonnement på strømmetjeneste eller kjøp av tjenester fra en håndverker, har kjøpslovene særskilt regulering av avtaler om kjøp. Disse avtalene stiller krav til partene, både selger og kjøper, om hvordan de skal forholde seg. I Kjøpsloven av 1988 reguleres et kjøp og dersom næringsdrivende eller partene i et salg ikke har inngått skriftlig kontrakt eller har standard leveringsbetingelser, er det i utgangspunktet Kjøpsloven som gjelder.

Leveringstidspunkt

Selger og kjøper er bundet opp av plikter i forbindelse med salget, og rent juridisk er leveringstidspunktet avgjørende for overflytting av juridisk ansvar fra selger til kjøper. Modellen er enkel, den setter krav til at begge parter er kjent med og erkjenner ansvarsforholdet.

Mangler og forsinkelse er de to vanligste årsakene til kontraktsbrudd fra selgers side. Vi skal ikke gå grundig til verks med disse nå, men hvordan man skal forholde seg ved slike kontraktsbrudd er beskrevet i Kjøpsloven. Mangler fra paragraf 30 til 40 og forsinkelse fra 25 til 29.

Uavhengig av løsningen man kommer fram til mellom selger og kjøper, så har kjøperen alltid rett til å kreve en erstatning. Men dette betinger at han må kunne dokumentere at han har lidd et økonomisk tap som følge av kontraktsbruddet.

Forbrukerkjøp

Det er viktig for deg å kjenne loven som ble innført i 2002. Loven gjelder når en privatperson kjøper noe fra en næringsdrivende. En hovedregel i loven er at selger ikke har lov til å gi kjøpere dårligere vilkår enn det loven bestemmer. Har varen mangler og ikke er i samsvar med det som er avtalt eller det man kan kreve i henhold til loven, kan kjøper kreve at selger leverer en tilsvarende vare på ny, retter feilen, gir prisavslag, hever kjøpet eller gir erstatning.

Kjøperen må i så fall melde fra om eventuell misnøye i form av mangler eller feil innen rimelig tid. Den absolutte klagefristen er to år etter overtakelsen av varen, fem år, hvis varen er ment å ha en vesentlig lengre levetid enn to år.

Jusinfo.no har laget et sammendrag av Forbrukerkjøpslovens innhold her: Jusinfo.no

Endel av oss husker sikkert krangelen mellom produsentene av mobiltelefoner som i mange år ikke ville la kjøpere reklamere på sine telefoner etter fem år fordi de mente at varen ikke var ment å kunne vare vesentlig lenger enn to år. Høyesterett avsa i 2007 en dom hvor de slo fast at forbrukerne skulle få anledning til å reklamere på mobiltelefoner i inntil fem år. Mer om dette kan du lese i denne Lovdata-artikkelen: Dom i Høyesterett – Forbrukerkjøp. Mobiltelefon

Reklamasjon

I din posisjon som bedriftsleder eller kredittansvarlig må du kjenne de juridiske fellene i forbindelse med reglene for reklamasjon. Om kjøperen ikke går frem på riktig måte og til riktig tid kan han miste retten til å reklamere. Dessuten er det ulike reklamasjonsregler for ulike former for kjøp. Skal en kjøper reklamere på et salg må det skje innen «rimelig tid».

Begrepet rimelig tid beror på en konkret vurdering i hvert enkelt tilfelle, men en reklamasjon bør komme med en gang en vare eller tjeneste er levert istedenfor å vente å se om det dukker opp flere problemer. Fra varen er levert og til fristen for å reklamere går ut, tar det to år. Etter den tid kan selgeren kun henvise til at fristen er gått ut. I forbrukerkjøp er den samme maksfristen satt til fem år.

I denne artikkelen fra Juridisk ABC kan du lese mer om reklamasjon, regler og unntak: Reglene for reklamasjon

4. Fakturering

Når avtalen er signert og leveransen unnagjort skal det faktureres. Mangler ved fakturaen eller sen fakturering vil ofte resultere i en forsinket betaling. Gjør du alt rett vil du også få pengene dine i tide. Fakturaen skal adresseres til riktig person og den skal gi en nøyaktig beskrivelse av hva som er levert. En korrekt og oversiktlig faktura vil senere få betydning i eventuelle reklamasjonssaker. Sørg også for at din kunde får et kundenummer som ligger i ditt økonomisystem og som også fremgår av fakturaen.

Fakturaens formkrav

Her er en liste for hva en god faktura skal inneholde, hentet fra boken Krav på penger, utgitt av Universitetsforlaget (Gregersen, Lundby Kristiansen, Larsson og Lind):

- Dato for utstedelse av dokumentet
- Nummer som tildeles maskinelt eller er forhåndstrykt
- Selgers navn og organisasjonsnummer, eventuelt etterfulgt av bokstavene MVA dersom virksomheten er registrert i merverdiregisteret
- Kjøper navn, adresse eller org.nr.
- En klar beskrivelse av varen eller tjenesten
- Kvantum eller omfang av det som er levert eller ytet
- Tidspunkt og sted for levering av ytelsen
- Vederlag og betalingsforfall
- Eventuell merverdiavgift og andre avgifter

Faktura er ferskvare

Vit det at en fordring er ferskvare og at det ofte blir vanskeligere å få oppgjør etterhvert som tiden går. Det er derfor av stor betydning at fakturaen utstedes så raskt som mulig etter vareleveringen/tjenesteytingen. En betalingsfrist på 14 dager er normalt. Om du drøyer med å sende ut faktura får bedriften din raskt et likviditetsproblem og det trenger du ikke. Husk at endel større bedrifter har systemer for attestasjon og godkjenning før den omsider går til betaling. Dette tar også tid. Fakturerer du elektronisk vil du spare tid på postgang.

Venter du lenge med å fakturere vil det også ha en psykologisk effekt hos den som får regningen til slutt. De venter kanskje også med å betale.

Det er ubehagelig å vite at man skylder noen penger og de fleste ønsker å gjøre opp for seg så fort som mulig. Mange har i tillegg satt av penger for å betale regningen fra deg og da blir en uteblitt faktura lett et irritasjonsmoment. Etter en stund kan kunden begynne å tro at det har skjedd en feil, og bruke unødvendig tid på å følge opp saken. Du må huske at fakturering er en del av leveransen.

Det er altså ingen logikk i å vente med å fakturere for å «være snill» med kundene sine. Den beste måten å oppnå glade og fornøyde kunder er å levere en forutsigbar og strukturert prosess. Det er ingenting i veien for å opplyse om faktureringsrutinene dine allerede ved kontraktinngåelse, men ord må følges opp med handlinger.

Hovedregelen er at faktura skal sendes senest en måned etter levering, men dette er altså i seneste laget! Som nevnt skal du aller helst sende faktura rett etter leveranse. Dersom du kjenner at dette blir helt urealistisk å etterleve kan det være klokt å se om deler av dette arbeidet kan settes ut til noen andre. Et inkassoselskap kan hjelpe deg med mer enn bare innkreving av forfalte regninger, og det trenger ikke være omfattende eller kostbart som mange tror

Fakturagebyr

Du kan kreve fakturagebyr for å dekke kostnadene til faktureringsarbeidet, men da må det være avtalt med kunden på forhånd. Mange kunder vil reagere på en uforholdsmessig stor kostnad forbundet med å sende ut faktura, da særlig om det også gjøres elektronisk. Endel bedrifter velger også å bake disse kostnadene inn i sine priser på varer og tjenester. Det er ingen lover som regulerer størrelsen på et eventuelt faktureringsgebyr, så her må man utøve sunn fornuft.

5. Purring og inkasso

Til tross for gode avtaler og rutiner for fakturering er det dessverre ikke alle som betaler ved forfall. Årsakene til det kan være ulike og det skal du ha respekt for. I hvert tilfelle er det viktig å legge et løp med det som mål å få inn det du har utestående. Samtidig er det en rekke regler du skal forholde deg til. Etter å ha lest dette kapittelet skal du sitte igjen med en god forståelse av hvordan din bedrift best kan følge opp de som skylder deg penger.

Rutiner for purring

Purringer kan deles i to hovedgrupper: betalingspåminnelse og inkassovarsel. Velger du å starte purrerutinen med en nøytral betalingspåminnelse før du sender inkassovarsel er du på linje med mange andre bedrifter. De fleste ønsker ikke å legge seg på en provoserende linje fra starten, men er vennlig og bestemt. Tidligere var det mange som brukte mye ressurser på purringer og hadde kanskje både to og tre runder med telefonering og skriftlige purringer før de gikk videre til inkasso. I dag bruker stadig flere en fremgangsmåte hvor første purring er inkassovarselet.

Inkassolovens paragraf 9 sier at du som fordringshaver kun trenger å sende inkassovarsel før du kobler inn et inkassobyrå. Det betyr i praksis at du oppfyller lovens minstekrav om du kun sender et inkassovarsel før du lar et byrå ta seg av innfordringen. Du kan også la et inkassobyrå sende ut inkassovarselet for deg.

Inkassovarselet må tilfredsstille de formelle kravene loven setter og som er:

- Det skal fremgå av varselet at inkassotiltak vil bli satt iverk dersom betaling ikke har funnet sted innen en frist på 14 dager regnet fra tidspunktet for utsendelse av varselet.
- Det må ikke fremgå at inkassokostnader vil påløpe da det kan være tilfeller hvor det ikke er anledning til å påføre slike kostnader.
- Varselet kan sendes på papir og elektronisk.
- Det er ikke nødvendig å oppgi beløp.

Inkasso

Om dine kunder mot formodning ikke betaler inn skyldig beløp innen forfall etter å ha mottatt inkassovarselet, vil neste skritt være å sende selve inkassobrevet som heter betalingsoppfordring. Det er her du som bedrift kan legge på inkassosalær i tillegg til skyldig beløp, og kostnadene for din kunde vil øke. De fleste bedrifter benytter seg av tjenestene til et inkassobyrå for utsendelse og oppfølging av inkassosakene.

Dette er de fem vanligste feilene bedriftsledere gjør når det gjelder innfordringsprosessen – ikke gjør de samme feilene.

1. Fakturerer for sent. Kunden er i modus for å betale når de mottar en vare eller tjeneste – ikke to måneder senere.
2. Truer med inkasso uten å ha intensjoner om å følge opp. Dette er et brudd på god inkassoskikk.
3. Sender for mange purringer. Det er unødvendig å sende purring på forfalte regninger. Ideelt sett skal du sende inkassovarsel 14 dager etter forfall på faktura.
4. Sender inkasso i tvistesaker. Om kunden klager på pris eller varen som leveres er det lovstridig å sende ut inkassovarsel og betaligsoppfordring.
5. Uklar språkbruk og usikkerhet rundt hva som er avtalt. Er det en purring du sendte eller et inkassovarsel. Det finnes klare formkrav du må forholde deg til.

Gebyr

Om du vil kreve gebyr for den ekstra jobben det er å gjennomføre et innfordringsløp må du følge punktene i Inkassolovens paragraf 17. Du har rett til å kreve inntil to purregebyr om du faktisk sender to purringer med 14 dagers forfall. Du kan belaste gebyret, som er en tiendedel av inkassosatsen, for hver av de to utsendelsene. Inkassosatsen er i dag 700 kroner (feb. 2018). Du har anledning til å sende ut varslene med mindre enn 14 dagers forfall, men da kan du ikke belaste for gebyret.

Her finner du oppdaterte satser og gebyrer: Nøkkeltall for satser og gebyrer 2018

Slik ser den lovpålagte purreprosessen ut om du krever gebyr for purring og inkassovarsel:

God inkassoskikk

Om du kommer til en fase hvor skyldner ikke gjør opp for seg og du må sette inn tiltak skal du ha kjennskap til begrepet «god inkassoskikk». Dette er en generalklausul i Inkassoloven som sier at all inkassovirksomhet skal utøves på en slik måte at skyldner ikke utsettes for metoder som påfører urimelig påtrykk, skade eller ulempe. God inkassoskikk kan sammenlignes med begrep i andre lover som «god forretningsskikk» og «god advokatskikk». Uttrykket spiller på forholdet mellom inkassoselskap og skyldner.

Du kan lese mer om god inkassoskikk her: Jusinfo.no

Brudd på god inkassoskikk medfører at du mister din rett til å kreve inkassosalæret dekket. De groveste tilfellene bør alltid rapporteres til Finanstilsynet som så vil sette iverk tiltak ovenfor inkassoselskapet. Skal du velge en samarbeidspartner på inkasso bør du også sjekke om de har begått brudd mot god inkassoskikk.

Det er alltid god inkassoskikk å oppføre seg korrekt i henhold til gjeldende lover og regler, men samtidig benytte de virkemidlene du har til rådighet. Et effektivt virkemiddel for å få til et oppgjør med innbetaling er å nekte å gi kunden ny kreditt. Det betyr i praksis at kunden må gjøre opp for det hun eller han skylder før du innvilger dem ny kreditt til å kjøpe nye varer eller tjenester fra deg.

Kreditt- og/eller leveringsstopp vil ikke ha noen effekt dersom kunden enkelt kan bytte til en konkurrent av deg, så du må iverksette slike tiltak med varsomhet.

Du har også grunnlag for å kreve renter ved forsinket betaling. Forsinkelsesrenten fastsettes hvert halvår. Rentesatsen som legges til grunn er den pengepolitiske styringsrenten fra Norges Bank per 1. januar og 1. juli det aktuelle året, tillagt minst syv prosentpoeng.

Rettslig innfordring

Det er en fordel for alle parter at oppgjøret skjer frivillig uten å involvere rettssystemet, men det er greit å kjenne til hvilken adgang du har til tvangsinndrivelse. Ved rettslig inkasso må det skilles mellom omtvistede og uomtvistede krav. Et omtvistet krav må sendes til forliksrådet for mekling mellom partene. Dersom man inngår forlik eller får dom for kravet får skyldneren en ny mulighet til å gjøre opp for seg og du får en rettskraftig dom for ditt krav.

Ved uomtvistede krav kan det sendes direkte utleggsforretning til Namsmannen når de lovpålagte varsler har forfalt. Dersom skyldner er bemidlet kan det nedlegges pant i eiendom, andre eiendeler eller bankkonto, trekk i lønn eller godtgjørelser.

Oppsummering

Du er nok langt ifra utlært innen kredittfaget etter å ha lest deg gjennom denne kokeboken, men vi håper du har et klart bilde av hva som skal til for å lykkes. Du skal ha kontroll på avtalene du inngår med dine kunder. Fremdeles er dette et punkt hvor mange slurver og stoler på god magefølelse og andre menneskers iboende godhet. Det viser seg dessverre iblant å straffe seg. Når du har god kontroll på avtalene dine skal du også huske på å velge dine kunder med omhu. Ikke alle vil være gode betalere og du må gjøre en jobb med å sjekke ut hvem som ikke vil være bra for deg og din bedrift. Benytt deg eventuelt av en sjekkliste og et scoringssystem hvor du kan vurdere kundene.

Så skal du levere kvalitet. Du skal skape gode og langvarige kundeforhold. Da må det du leverer av varer og tjenester ha solid kvalitet. Det er helt sentralt at du selv overholder frister og avtaler for at du skal forvente at dine kunder gjør det samme.

Dette gjelder også når de skal gjøre opp for seg. Fakturaen skal ikke bare være forståelig og beskrive eksakt hva du har levert og til hvilke betingelser, kunden skal også faktureres fortløpende. Husk at faktura er ferskvare og må komme når kjøperen er i modus for å betale.

Unnlater de likevel å betale må du vurdere om du selv skal stå for innfordringen eller om du overlater det til et inkassobyrå. Mange velger det siste for å slippe å bruke verdifull tid på oppfølging og innkreving. Her er det strenge formkrav hele veien og lover som regulerer når du kan sende betalingspåminnelse, inkassovarsel og betalingsoppfordring.

I denne kokeboken får du oppskrift på hvordan du legger til rette for god likviditet og et livsvarig kundeforhold med fornøyde og betalende kunder. Lykke til!

Conecto AS
conecto@conecto.no
Tlf: 67 15 78 80
www.conecto.no

Copyright © Conecto AS - Alle rettigheter er forbeholdt. Gjengivelse av innhold er kun tillatt med skriftlig samtykke fra avsender.